

## **HUBUNGAN ANTARA KEPRIBADIAN *HARDINESS* DENGAN *WORK-FAMILY CONFLICT* PADA IBU YANG BEKERJA SEBAGAI *TELLER* BANK PADA BANK RAKYAT INDONESIA SEMARANG**

**Sri Mulyati, Yeniar Indriana**

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275  
srimulyatii17@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepribadian *hardiness* dengan *work-family conflict* serta mengetahui besarnya sumbangan efektif yang diberikan kepribadian *hardiness* terhadap *work-family conflict*. Kepribadian *hardiness* adalah karakteristik kepribadian yang membuat individu menjadi kuat, optimis, tahan, stabil dan yakin bahwa mereka mampu mengontrol peristiwa atau masalah serta melihat masalah sebagai sesuatu yang menantang dan bermakna sehingga mereka lebih mampu menghadapi stres. *Work-family conflict* adalah konflik antar peran (*inter role conflict*) yang terjadi karena terdapat ketidaksesuaian tuntutan atau harapan antara peran yang satu dengan yang lainnya. Subjek adalah *teller* di bank BRI yang sudah menikah dan mempunyai anak. Sampel diambil menggunakan teknik *convenience sampling*, didapatkan 43 *teller* yang dijadikan sampel pada penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan dua buah skala yaitu Skala *Work-Family Conflict* (30 aitem,  $\alpha = 0,898$ ) dan Skala Kepribadian *Hardiness* (34 aitem,  $\alpha = 0,911$ ). Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana menunjukkan nilai koefisien korelasi  $r_{xy} = -0,325$  dengan  $p = 0,036$  ( $p < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan hipotesis yang diajukan peneliti diterima yaitu terdapat hubungan negatif antara kepribadian *hardiness* dengan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai *teller* bank BRI Semarang. Semakin tinggi kepribadian *hardiness* maka semakin rendah *work-family conflict* yang dialami. Kepribadian *hardiness* memberikan sumbangan efektif sebesar 10,6% terhadap variasi kecenderungan *work-family conflict*.

**Kata kunci:** kepribadian *hardiness*; *work-family conflict*; *teller* bank

### **Abstract**

This research aimed to find out of the correlation between hardiness personality with work-family conflict and determine the magnitude of the effective contribution given hardiness personality against work-family conflict. Hardiness personality is a characteristic of personality that make individual become strong, optimistic, resistant, stable and confident that they are able to control events or issues and see problems as something challenging and meaningful so that they are better able to deal with stress. Work-family conflict is a conflict between the role (*inter role conflict*) that occurs there is a mismatch between the demands or expectations of roles with each other. The subject is teller at bank BRI who married and have children. Samples were taken using a convenience sampling technique, obtained 43 teller samples in this study. Data collection tool used in this study: Work-Family Conflict Scale (30 aitem,  $\alpha = 0,898$ ) and Hardiness Personality Scale (34 aitem,  $\alpha = 0,911$ ). Technique of analysis in this study using simple regression analysis showed a correlation coefficient  $r_{xy} = -0,325$ ,  $p = 0,036$  ( $p < 0,05$ ). These results suggest the hypothesis the researchers accepted that there is a negative relationship between hardiness personality with work-family conflict on women who worked as a bank teller BRI Semarang. The higher of hardiness personality, make lower work-family conflict experienced. Personality hardiness contribute effectively amounted to 10.6% of the variation tendency of work-family conflict.

**Keywords:** personality hardiness; work-family conflict; bank teller

### **PENDAHULUAN**

Seiring berkembangnya zaman, peran wanita di dunia kerja tidak jauh berbeda dengan pria. Hal ini dibuktikan dengan mulai terhapusnya kesenjangan gender, sehingga kesenjangan antara pria dan wanita untuk bekerja lambat laun semakin terkikis. Fenomena tersebut juga terjadi di Indonesia. Data statistik BPS mencatat kenaikan jumlah tenaga kerja wanita di Indonesia, pada tahun 2013 jumlah tenaga wanita sebesar 211.914 orang, sedangkan tahun 2014 bertambah

menjadi 288.614 orang (Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, 2014). Ibu yang bekerja tentunya akan memiliki dua peran sekaligus yaitu peran dalam pekerjaan dan keluarga, sehingga berpotensi menimbulkan *work family conflict* (Apperson, Schidmt, Moore, Grunberg, & Greenberg, dalam Arfidianingrum, 2013).

Srivastava (2007) menyatakan *work-family conflict* muncul karena adanya ketidakseimbangan waktu untuk memenuhi tanggung jawab sebagai ibu rumah tangga dan sebagai pekerja, kurangnya waktu untuk mendampingi anak dalam menyelesaikan tugas sekolah, dan kurangnya waktu untuk keluarga. Khan (dalam Thomas & Hersen, 2002), menjelaskan bahwa *work-family conflict* adalah salah satu jenis konflik antar peran (*inter role conflict*), karena terdapat ketidakcocokan antara harapan-harapan yang berkaitan dengan suatu peran dalam kondisi yang cukup ekstrim, yaitu adanya kehadiran dua atau lebih harapan atau tekanan akan sangat bertentangan sehingga peran yang lain tidak dapat dijalankan. Dampak dari tanggung jawab dua peran (peran pekerjaan dan keluarga) yang dijalani yaitu individu akan kesulitan untuk menjalankan kedua peran tersebut. Ketika individu menjalankan salah satu peran maka akan kesulitan untuk menjalankan peran yang lainnya (Thomas & Hersen, 2002).

Wanita yang bekerja dan sudah berkeluarga akan menjalani dua peran yang sama pentingnya, yaitu sebagai ibu rumah tangga dan sebagai wanita karir. Schultz & Schultz (2010), menyatakan bahwa wanita yang bekerja akan memiliki tingkat *work-family conflict* lebih tinggi daripada laki-laki. Hal tersebut dikarenakan wanita memiliki tanggung jawab yang lebih untuk mengurus anak dan suami serta mengerjakan pekerjaan rumah tangga. Faktor-faktor yang mempengaruhi *work-family conflict* ialah kepribadian, peran gender, *role overload*, *job involvement*, *stressor* dalam pekerjaan, *characteristic of workplace*, ialah jenis pekerjaan, jumlah anak, *life-cycle stage*, *family involvement*, *locus of control* (Thomas & Hersen, 2002; Barling dkk, 2005; Duxbury & Higgins, 2003; Andreassi & Thompson, 2007). Salah satu faktor individu yang mempengaruhi *work-family conflict* menurut Thomas & Hersen (2002), ialah kepribadian. Jenis kepribadian yang memungkinkan mempengaruhi *work-family conflict* menurut Quick & Tetrick (2003), yaitu *hardiness*. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui hubungan antara kepribadian *hardiness* dengan *work-family conflict*.

Dampak dari *work-family conflict* pada ibu yang bekerja yaitu ibu mengalami gangguan kesehatan mental dan *turnover* (Panatik, Badri, Rajab, Rahman, & Shah, 2011). Ibu juga akan mengalami stres dan produktivitas kerja individu menurun (Coursolle & Sweeney, 2009). Mihelič & Tekavčič (2014), juga menyatakan bahwa *work-family conflict* menyebabkan rendahnya tingkat kesehatan fisik dan gangguan kesehatan fisik seperti tingginya kolesterol, obesitas, menurunnya stamina, kelelahan, perilaku depresif serta menjadi sulit tidur. Sikap ibu yang bekerja dalam menghadapi *work-family conflict* akan berbeda-beda yang dipengaruhi oleh kepribadian individu (Hall & Lindzey, 2004).

Salah satu kepribadian yang membedakan sikap individu dalam menghadapi masalahnya ialah kepribadian *hardiness* (Schultz & Schultz, 2010). *Hardiness* adalah kemampuan atau perilaku seseorang dalam mengubah stressor negatif menjadi positif atau dengan kata lain menganggap suatu *stressor* sebagai suatu tantangan (Kreitner & Kinicki, 2005). Maddi (2002), menyatakan individu dengan kepribadian *hardiness* mampu menyesuaikan diri dengan perubahan serta mampu mengontrol permasalahan yang dihadapi. Kreitner & Kinicki (2005), menyatakan bahwa *hardiness* ialah kemampuan atau perilaku seseorang dalam mengubah stressor negatif menjadi positif atau dengan kata lain menganggap suatu *stressor* sebagai suatu tantangan. Individu dengan kepribadian *hardiness* cenderung memiliki kepercayaan dapat memprediksi dan mengontrol suatu kejadian atau peristiwa, individu juga mampu melibatkan diri dalam kegiatan sehari-hari dan melihat kegiatan-kegiatan tersebut sebagai sesuatu yang menarik, mempunyai

tujuan dan bermakna, serta melihat masalah sebagai tantangan yang memberikan kesempatan individu untuk tumbuh dan berkembang (Vogt, Rizvi, Shipherd, & Resick, 2008). Kobasa (dalam Judkins & Rind, 2005), menyatakan *hardiness* ialah suatu konstelasi karaktersitik kepribadian yang membuat individu menjadi kuat, tahan, stabil, dan optimis dalam menghadapi stres dan mengurangi efek negatif dari masalah yang dihadapi. Dijelaskan lebih lanjut bahwa *hardiness* memiliki tiga karakteristik yaitu *commitment*, *control*, dan *challenge*. Karakteristik *hardiness* yang diungkapkan oleh Kobasa selanjutnya diungkap oleh Kreitner & Kinicki (2005), sebagai aspek dari kepribadian *hardiness*.

Aspek-aspek kepribadian *hardiness* (Kreitner & Kinicki, 2005), yaitu *Commitment* adalah kecenderungan individu untuk melibatkan diri pada aktivitas yang dilakukan dan mampu menentukan tindakan yang harus dilakukan ketika menghadapi masalah dan tidak mudah menyerah dalam situasi yang menekan, karena dalam kondisi yang menekan individu akan melakukan strategi *coping* yang sesuai dengan nilai, kemampuan, dan tujuan yang ada dalam dirinya. *Control* adalah kecenderungan untuk dapat menerima dan percaya bahwa mereka dapat mengontrol dan mempengaruhi suatu kejadian dengan pengalamannya ketika berhadapan dengan hal-hal yang tidak terduga. *Challenge* adalah kecenderungan untuk memandang perubahan dalam hidupnya sebagai sesuatu yang wajar dan mereka yakin dapat mengantisipasi perubahan tersebut serta menganggap sebagai suatu tantangan yang berguna bagi perkembangan individu.

Individu yang memiliki *hardiness* mampu mengontrol diri mereka dengan baik, berkomitmen tinggi terhadap aktivitas atau pekerjaannya dan melihat perubahan sebagai tantangan artinya individu siap dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi (Maddi & Khoshaba, 2005). Selain itu, individu dengan tingkat *hardiness* yang tinggi lebih mampu memecahkan masalah dengan baik dan dapat menilai kejadian atau situasi yang menimbulkan stres sebagai sesuatu yang positif atau menantang (Schultz & Schultz, 2010). Ibu yang memiliki kepribadian *hardiness* berusaha untuk menyesuaikan diri dengan kondisi yang ada bukan menyerah dengan masalah dan tidak berusaha mengatasinya. Pernyataan tersebut di dukung oleh Dodik & Astuti (2012), mengungkapkan bahwa individu yang memiliki kepribadian *hardiness* akan memberikan penilaian positif pada situasi kerja yang penuh dengan tekanan sehingga cenderung memberikan respon yang positif.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dikatakan bahwa kepribadian *hardiness* penting bagi ibu bekerja agar dapat menyesuaikan diri dan mengatasi permasalahan yang muncul karena adanya dua tuntutan yang berbeda yakni tuntutan pekerjaan dan keluarga. Kepribadian *hardiness* yang tinggi diperlukan oleh ibu yang bekerja agar ibu tetap dapat menjalankan peran dalam pekerjaan dan peran di keluarga dengan seimbang. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti hubungan antara kepribadian *hardiness* dengan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai *teller bank*. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti ingin mengetahui secara empiris hubungan antara kepribadian *hardiness* dengan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai *teller bank* serta mengetahui seberapa besar sumbangan kepribadian *hardiness* terhadap *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai *teller bank*.

## METODE

Subjek penelitian ini ialah *teller bank* BRI cabang Semarang yang telah menikah dan memiliki anak. Penelitian ini melibatkan 43 *teller* sebagai sampel yang diambil menggunakan teknik *convenience sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua buah skala yaitu Skala *Work-Family Conflict* dan Skala Kepribadian *Hardiness*. Skala *Work-Family Conflict* disusun berdasarkan aspek yang diungkapkan oleh Thomas & Hersen (2002), yaitu *time based*

*conflict, strain based conflict, behavior based conflict*. Skala Kepribadian *Hardiness* disusun berdasarkan aspek yang diungkapkan oleh Kreitner & Kinicki (2005), yaitu *commitment, control, dan challenge*. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah teknik analisis regresi (Anareg) sederhana untuk mengetahui hubungan antara kepribadian *hardiness* dengan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai *teller* bank serta untuk mengetahui besarnya sumbangan efektif yang diberikan kepribadian *hardiness* terhadap *work-family conflict*. Proses analisis data dalam penelitian ini dibantu dengan program komputer *Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) for windows evaluation version 17.0*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji hipotesis ditunjukkan dengan angka koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar -0,325 dan dengan signifikansi ( $p$ ) sebesar 0,036 ( $p < 0,05$ ). Koefisien korelasi tersebut menunjukkan adanya hubungan negatif antara kepribadian *hardiness* dengan *work-family conflict*. Tingkat signifikansi  $p < 0,05$  menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepribadian *hardiness* dengan *work-family conflict*. Nilai negatif pada koefisien korelasi menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepribadian *hardiness* maka semakin rendah tingkat *work-family conflict* yang dialami ibu bekerja sebagai *teller*. Sebaliknya, semakin rendah tingkat kepribadian *hardiness* maka semakin tinggi tingkat *work-family conflict* yang dialami ibu bekerja sebagai *teller*. Hal tersebut membuktikan hipotesis yang diajukan peneliti yaitu adanya korelasi negatif antara kepribadian *hardiness* dengan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai *teller* bank BRI Semarang dapat **diterima**.

Individu dengan kepribadian *hardiness* mempunyai tingkat keyakinan yang tinggi bahwa mereka dapat mempengaruhi peristiwa-peristiwa yang terjadi pada dirinya (*control*). Individu memiliki kecenderungan melibatkan diri dalam aktivitas yang sedang dilakukannya (*commitment*). Individu juga memiliki kecenderungan untuk melihat suatu perubahan sebagai suatu tantangan dan kesempatan untuk mengembangkan diri, bukan sebagai ancaman yang harus dihindari (*challenge*). Maddi & Khoshaba (2005), menyatakan individu dengan kepribadian *hardiness* mampu mengontrol diri dengan baik, mempunyai komitmen tinggi terhadap pekerjaannya dan siap menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi. Ketika berhadapan dengan masalah, individu juga mampu melakukan penyesuaian diri secara efektif. Sejalan dengan Dodik & Astuti (2012), mengungkapkan individu dengan kepribadian *hardiness* akan memberikan penilaian positif pada situasi kerja yang penuh dengan tekanan sehingga cenderung memberikan respon yang positif. Penelitian ini menyatakan mayoritas teller bank BRI (83,3%) yang dikenai penelitian berada pada kategori kepribadian *hardiness* yang tinggi, 11,9% teller bank BRI berada pada kategori kepribadian *hardiness* yang sangat tinggi, 4,8% teller bank BRI berada pada kategori kepribadian *hardiness* yang rendah dan tidak ada (0%) teller bank berada pada kategori kepribadian *hardiness* sangat rendah.

Hasil lain dari penelitian ini menyatakan mayoritas (52,4%) teller bank BRI area Semarang berada pada kategori *work-family conflict* rendah dan 47,6% berada pada kategori *work-family conflict* tinggi dan tidak ada (0%) teller bank yang berada pada kategori *work-family conflict* sangat rendah dan sangat tinggi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rendahnya tingkat *work-family conflict* yang dialami ibu bekerja sebagai *teller* Bank BRI Semarang dipengaruhi oleh kepribadian *hardiness* yang dimiliki individu. Hasil penelitian ini sejalan dengan Bernas & Major (dalam Barling, Kelloway & Frone, 2005), yang menyatakan bahwa *hardiness* merupakan *protective factor* sehingga dapat meminimalisir terjadinya *work-family conflict* pada individu. Coursolle & Sweeney (2009), menyatakan *hardiness* mempunyai korelasi negatif dengan *work-family conflict*, yaitu semakin tinggi kepribadian *hardiness* maka

semakin rendah *work-family conflict* dan sebaliknya semakin rendah kepribadian *hardiness* maka semakin tinggi *work-family conflict*.

*Hardiness* membuat individu lebih siap menghadapi permasalahan yang dihadapinya dan cenderung menggunakan *problem focused coping* dan mampu menyesuaikan diri secara efektif. Coursole & Sweeney (2009), mengatakan individu dengan strategi *coping* yang baik dalam menghadapi tuntutan yang berbeda secara bersamaan (pekerjaan dan rumah tangga) akan mengalami *work-family conflict* yang rendah. Pada penelitian ini, kepribadian *hardiness* mempengaruhi *work-family conflict* sebesar 10,6%, sisanya 89,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang juga mempengaruhi *work-family conflict*. Faktor lain yang mempengaruhi *work-family conflict* yaitu jumlah anak (Duxbury & Higgins, 2003). Subjek penelitian tidak ada yang memiliki anak lebih dari tiga orang anak. Dukungan dari keluarga dan atasan atau organisasi juga mempengaruhi *work-family conflict* (Lapierre & Allen, 2006; Barling dkk, 2005). Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dan survei dengan dua orang subjek yang menyatakan bahwa keluarga seperti orang tua dan suami mendukung subjek untuk bekerja dan Bank BRI memberikan dukungan kepada karyawannya yaitu dengan memberikan izin untuk memompa ASI di sela-sela jam pelayanan serta adanya fasilitas kesehatan yang diberikan kepada karyawan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif antara kepribadian *hardiness* dengan *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai *teller* bank BRI Semarang. Semakin tinggi kepribadian *hardiness* maka semakin rendah *work-family conflict* dan semakin rendah kepribadian *hardiness* maka semakin tinggi *work-family conflict* pada ibu yang bekerja sebagai *teller* bank BRI Semarang. Kepribadian *hardiness* memberikan sumbangan efektif terhadap *work-family conflict* sebesar 10,6 %, sisanya 89,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Teller bank BRI dengan kepribadian *hardiness* yang tinggi diharapkan dapat mempertahankan rendahnya *work-family conflict* yang dialami. Teller disarankan untuk terus mengembangkan *hardiness* yang ada dalam dirinya untuk membantu subjek dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai ibu rumah tangga dan karyawan. Bank BRI diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan dukungan serta fasilitas bagi karyawan, khususnya teller yang sudah berkeluarga. Hal tersebut dilakukan dengan maksud agar karyawan tetap memiliki kinerja yang baik dan dapat memenuhi tugas dan kewajibannya di rumah sehingga dapat meminimalisir *work-family conflict*. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi pendukung. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menggali faktor-faktor lain seperti dukungan keluarga dan atasan, fasilitas yang diberikan oleh kantor, dan budaya dalam tempat kerja yang juga berpengaruh pada *work-family conflict* namun tidak dikaji secara detail dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arfidianingrum, D. S. N. (2013). Hubungan antara adversity intelligence dengan work-family conflict pada ibu yang bekerja sebagai perawat. *Developmental and Clinical Psychology*, 2(2), 13-22. ISSN: 2252-6358.
- Andreassi, J. K., & Thompson, C. A. (2007). Dispositional and situational relative impact on work-family conflict and positive spillover. *Journal of Managerial Psychology*, 22(8), 722-740. doi: 10.1108/02683940710837697.

- Barling, J., Kelloway, E. K., & Frone, M. R. (2005). *Handbook of work-stress*. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.
- Coursolle, K. M., & Sweeney, M. M. (2009). Work-family conflict, *Encyclopedia of human relationship* (hlm. 1692-1694). Thousand Oaks: SAGE Publisher Inc.
- Dodik, A. A., & Astuti, K. (2012). Hubungan antara kepribadian hardiness dengan stres kerja pada anggota POLRI bagian operasional di POLRESTA Yogyakarta. *INSIGHT*, 10(1), 37-48.
- Duxbury, L., & Higgins, C. (2003). Work-life conflict in canada in the new millenium. *Final Report*. Healthy Communities Division Health Canada.
- Hall, C. S., & Lindzey, G. (2004). *Teori-teori psikodinamik (klinis)*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Judkins, S., & Rind, R. (2005). Hardiness, job satisfaction, and stress among home health nurses. *Home Health Care Management & Practice*, 17(2), 113-118. doi: 10.1177/1084822304270020.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2005). *Perilaku organisasi* (edisi 5.). Jakarta: Salemba Empat.
- Maddi, S. R. (2002). The story of hardiness: Twenty years of theorizing, research, and practice. *Counseling Psychology Journal*, 54(3), 173-185.
- Maddi, S. R., & Khoshaba, D. M. (2005). *Resilience at work: How to succeed no matter what life throws at you*. New York: AMACOM.
- Mihelič, K. K., & Tekavčič, M. (2014). Work-family conflict: A review of antecedents and outcomes. *International journal of management & information systems*, 18(1), 15-26.
- Panatik, S. A., Badri, S. K., Rajab, A., Rahman, H. A., & Shah, I. M. (2011). The impact of work-family conflict on psychological well-being among school teachers in Malaysia. *Procedia - Social and behavior sciences*, 29, 1500-1507.
- Quick, J. C., & Tetrick, L. E. (2003). *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed.). Washington DC: American Psychological Association.
- Schultz, D., & Schultz, S. E. (2010). *Psychology & work today* (10th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Srivastava, S. (2007). Women in workforce: Work and family conflict. *Management and labour studies*, 32(4), 411-421. Diunduh dari: mls.sagepub.com.
- Thomas, J. C., & Hersen, M. (2002). *Handbook of mental health in the workplace*. London: Sage Publication.
- Vogt, D. S., Rizvi, S. L., Shipherd, J. C., & Resick, P. A. (2008). Longitudinal investigation of reciprocal relationship between stress reactions and hardiness. *PERSONALITY AND SOCIAL PSYCHOLOGY BULLETIN*, 34(1), 61-73. doi: 10.1177/0146167207309197.